

## بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی

نورمحمد یعقوبی<sup>۱</sup>، محمد کوهی خور<sup>۲</sup>، امین‌رضا کمالیان<sup>۳</sup>، \* مهدی تاج پور<sup>۴</sup>

۱. استاد گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۳. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

۴. دانشجوی دکتری کارآفرینی سازمانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (.....) تاریخ پذیرش: (.....)

## Investigate the Effect of Organizational Mobbing Behaviors on Job and Organizational Attitude

Nour Mohammad Yaghoubi<sup>1</sup>, Mohammad Koochi Khor<sup>2</sup>, Amin Raza kamalian<sup>3</sup>, \* Mehdi Tajpour<sup>4</sup>

1. Professor of Public Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

2. Ph.D Candidate of Public Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

3. Associate Professor of Public Management, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran.

4. Ph.D Candidate in Entrepreneurship, University of Tehran, Tehran, Iran.

Received: (D/M/20...)

Accepted: (D/M/20...)

## Abstract

The presence of women in social, economic and political activities has increased due to the development of societies, and if the presence should be continued, societies require providing a proper context. The present study aims to investigate the effect of Organizational Mobbing behaviors on occupational and organizational attitudes. The research method was adopted a descriptive and correlational approach and done quantitatively. The sample consisted of 170 female employees who work at Tehran University. The findings show that Spearman's correlation coefficient between Organizational Mobbing behaviors and occupational and organizational attitude was found to be negative, and a negative and significant correlation between occupational and organizational attitude and mobbing behaviors was appeared. The analysis indicate that there is a negative and significant relationship between Organizational Mobbing behaviors and occupational and organizational attitudes. Although the presence of women in organizations has been increasing, mobbing behaviors in organizations is growing that can result a lot of damage in this group. Therefore, organizations should take necessary measures to provide a comfortable and peaceful place for them so that they can boost their career in the organization.

## Keywords

Organizational Mobbing, Job and Organizational Attitude, Women.

## چکیده

با پیشرفت جوامع، میزان حضور زنان در فعالیت‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی افزایش یافته است و استمرار آن نیاز به وجود بسترهای مناسب دارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی انجام می‌گیرد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و به صورت کمی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش، متشکل از زنان کارمند دانشگاه تهران است و ۱۷۰ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده‌اند. نتایج پژوهش حاکی از این است که ضریب همبستگی اسپیرمن بین رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی منفی است و همچنین همبستگی هر یک از ابعاد نگرش شغلی و سازمانی بر رفتارهای قلدری منفی و معنادار است. نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که بین رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. حضور زنان در سازمان‌های رو به افزایش است و از طرفی نمی‌توان منکر وجود رفتارهای قلدری در سازمان‌ها شد که می‌تواند آسیب‌های زیادی به این قشر وارد کند، در نتیجه سازمان‌های باید آسایش آرامش لازم را برای آنها در جهت پیشرفت و ارتقا در سازمان فراهم سازند.

## واژه‌های کلیدی

قلدری سازمانی، نگرش شغلی و سازمانی، زنان.

## مقدمه

جایگاه و موقعیت زن در جامعه بشری، ارج نهادن به او به عنوان رکن مهم پیکره انسانی و فرصت دادن به او برای اعمال اراده و نظر خود در مسائل شخصی و اجتماعی و مبارزه با تبعیض‌های گوناگون در حقوق و تکالیف او مسئله‌ای است که در طول تاریخ بشری همواره مطرح بوده است. در عصر حاضر شرکت فعالانه زنان ایران در تمامی عرصه‌های حیات و زندگی اجتماعی و فردی نشان‌دهنده لیاقت و شایستگی آنان در امور اجتماعی و سیاسی بوده و شخصیت واقعی آنان را به همگان ثابت کرده و بدین ترتیب بر روی هرگونه قضاوت غیرمنصفانه نسبت به این بخش از جامعه، خط بطلان کشیده است. در این راستا قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران ضمن آنکه رشد شخصیت زنان را برای ادامه حیات جامعه ضروری دانسته است، بر احیای پایمال شده آنان تأکید نموده است (توسلی و رفیعی‌خونانی، ۱۳۸۷). در ایران، دستگاه‌های دولتی، طبق آمار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، بخش زیادی از زنان را در مشاغل گوناگون جذب کرده‌اند و زنان ایرانی نسبت به اشتغال در سازمان‌های دولتی تمایل بیشتری دارند و آن را به اشتغال در بنگاه‌ها و شرکت‌های خصوصی ترجیح می‌دهند. در نتیجه، تعداد زنان استخدام شده در بخش عمومی، افزایش یافته است (محمودی، ۱۳۸۳). در قرن بیستم و به دنبال حضور روزافزون زنان در محیط‌های کاری، ترکیب جنسیتی نیروهای شاغل در سازمان‌ها و ادارات و کارخانجات اکثر کشورهای دنیا دستخوش تغییرات زیادی شد؛ اما همچنان مشکلاتی نظیر حقوق کمتر زنان، ایجاد مانع در سر راه ترفیعات شغلی، تبعیض‌های جنسیتی و در نهایت سوءاستفاده‌ها و آزارگری‌های جنسی، زنان شاغل را رنج می‌دهد (بوستیک<sup>۱</sup>، ۱۳۸۷). وجود رفتارهای مخرب همچون قلدری سازمانی آسیب‌های نه تنها برای این نوع جنسیت دارد بلکه مردها نیز از آسیب‌های آن در امان نیستند. درک رفتار قلدری، شناسایی دلایل آن و برخورد محتاطانه به آن اهمیت اساسی دارد. لیمان<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) چنین رفتارهای را به سبب هدف قرار دادن اعتماد به نفس و ابزار ارتباطی، حمله به روابط اجتماعی شخصی، حمله به شهرت افراد، حمله به کیفیت حرفه‌ای افراد و وضعیت زندگی و حمله به سلامت شخصی مورد توجه قرار داده است. رفتارهای قلدری منجر به مسائل مضرّی چون افزایش غیبت و نرخ ترک خدمت و کاهش در بهره‌وری و عملکرد سازمانی می‌شود. قلدری در

هر سازمانی ممکن است رخ دهد و برای اثربخشی کار کارکنان باید از قلدری در سازمان جلوگیری کرد (السی، اردلیک، آلپکان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴).

پیامدهای منفی قلدری در محل کار موجب شده است که این پدیده موضوع بسیاری از پژوهش‌ها در محیط‌ها و زمینه‌های کاری مختلف قرار گیرد. در سازمان‌هایی که قلدری اتفاق می‌افتد اختلافات ظاهر می‌شوند، ناراحتی به وجود می‌آید و کارکنان فرار را جستجو می‌کنند. در نتیجه، سازمان‌ها کارکنان کلیدی‌شان را از دست می‌دهند. افراد حس تعلقشان نسبت به سازمان‌شان را از دست می‌دهند. در نهایت آن‌ها اراده‌شان به تحمل کردن سختی‌ها را از دست داده و تلاش می‌کنند تا شغلی با شرایط کاری بهتر پیدا کنند. این رفتار باعث می‌شود کارکنان در جایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کرده و این سبب می‌شود تا آنها انگیزه‌شان نسبت به سازمان را از دست بدهند (همایونی، هاشمی، نعامی و همکاران، ۱۳۹۴).

از طرفی نیز یکی از مهم‌ترین هدف‌های روان‌شناسان صنعتی و دست‌اندرکاران سازمانی، توصیف و تبیین رفتارهای سازمانی است. نخستین پژوهشگران سازمان و مدیریت، بیشتر به مطالعه رفتارهای مثبت مانند جدّیت در انجام وظایف شغلی، وقت‌شناسی، کمک به دیگران، میل به مشارکت و حرف‌شنوی از فرادست گرایش نشان می‌دادند، اما چندی است که توجه به رفتارهای سازمانی مخرب، در کانون توجه این پژوهشگران قرار گرفته است؛ کارکنان، در رفتارهای فردی و اجتماعی خود تفاوت‌های زیادی دارند و آنچه اغلب برای مدیران سازمان‌ها، مورد توجه است، نحوه تنظیم رفتار با کارکنان از طریق علم به متغیرهای مختلف تأثیرگذار در نوع نگرش آنها نسبت به شغل و سازمان است. نگرش شغلی و سازمانی، نوعی احساس فرد نسبت به سازمان و شغلش است که زائیده عواملی نظیر ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی و محیطی و عوامل فردی است (عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰).

با وجود نبودن مدارک گسترده در پیامدهای سازمانی، برخی پژوهش‌ها در مورد نگرش‌های سازمانی، بیانگر وجود قربانیان قلدری در سازمان‌ها است. به‌طور مثال، کواین<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) بیان کرده است که قربانیان، سطحی پایینی از رضایت شغلی و میزان بالای قصد ترک شغل را دارند. مارتینو<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۰۳) نیز به این نتیجه رسیدند که رفتارهای قلدری

3. Elçi, Erdilek, Alpkan

4. Quine

5. Martino

1. Bostic

2. Leymann

اعتماد به نفس کارکنان و نهایت فشار روانی در آنها می‌شود (قلی‌پور، بُد، فاخری کوزه‌کنان و همکاران، ۱۳۸۸ به نقل از لی،<sup>۶</sup> ۲۰۰۰). کلمه قلدری توسط کونارد لورنز<sup>۷</sup>، فرهنگ سنچ<sup>۸</sup>، در توصیف رفتار گروهی از حیوانات توصیف شده است. او قلدری را حمله گروهی کوچک‌تر حیوانات برای تهدید نمودن یک حیوان بزرگ‌تر، تعریف می‌کند (لورنز، ۱۹۹۱). در فرایند قلدری باید بین دو نقش قلدر و قربانی تمایز قائل شد. افراد قلدر کسانی هستند که به‌طور مداوم دیگران را مورد قلدری قرار می‌دهند و با ویژگی‌هایی مانند برون‌گرایی، رقابت‌جویی، پرخاشگری، متخاصم، تکانشی و مهارت‌های ضعیف اجتماعی معرفی می‌شوند اما قربانیان قلدری کسانی هستند که به‌طور مداوم توسط افراد دیگر هدف قلدری قرار می‌گیرند و با ویژگی‌هایی مانند درون‌گرایی، ضعیف، احساسی، خجالتی، محتاط، نایمن و با سطوح بالای اضطراب معرفی می‌شوند. (ادیب، فتحی، حسینی و همکاران، ۱۳۹۴).

با اینکه مایینگ اغلب به‌جای بیلینگ در ادبیات به‌کار می‌رود، لیمان (۱۹۹۶) از لحاظ مفهومی این دو را متفاوت بیان می‌کند؛ کلمه "بیلینگ" شامل پرخاشگری فیزیکی و تهدید و به‌طور کلی تعارضات در مدارس را تشریح می‌کند، درحالی‌که "مایینگ" شامل آزار و اذیت غیرجنسی در محل کار است. لیمان (۱۹۹۶) مایینگ را به‌عنوان "یک تعامل اجتماعی که از طریق آن یک فرد مورد حمله (تهدید) یک یا چند نفر به‌صورت روزانه قرار می‌گیرد و برای مدت ماه‌ها، فرد را به موقعیتی تقریباً درمانده با خطر بالقوه بالایی از اخراج به همراه دارد" (لیمان، ۱۹۹۶).

قلدری در محل کار رفتار غیرمولدی است که هم برای سازمان مضر است و هم برای اهداف سازمان. لیمان حداقل خسارت‌های مشهود قلدری را هزینه‌های اقتصادی می‌داند که برای مثال در هر سازمان سالانه ۳۰۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰ دلار برای هر حادثه قلدری پرداخت می‌شود (مگلاک-سسپیکو، فالی، کاناپ و همکاران،<sup>۹</sup> ۲۰۰۷).

ریزن<sup>۱۰</sup> رفتارهای قلدری را به گروه‌های زیر طبقه‌بندی می‌کند:

۱. تهدید موقعیت حرفه‌ای ۲. تهدید وضعیت شخصی ۳. مزوی کردن ۴. کار بیش‌ازحد و ۵. بی‌ثبات کردن امنیت شغلی (کروز و نرون‌ها<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹).

در برخی از قربانیان منجر به کاهش در انگیزه و خلاقیت آنها می‌شود. برای مثال، در پژوهشی که در کشور آلمان صورت گرفت، نشان داد که ۷۲٪ از قربانیان با کاهش انگیزه و ۵۹ درصد به‌طور اجتماعی منزوی می‌شوند. کاشلی<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۴) یافتند که کارکنانی که در معرض رفتارهای قلدری سرپرستان (ما فوق) قرار گرفته‌اند از شغل‌شان کمتر رضایت دارند، قصد ترک خدمت بالا و اینکه توانایی‌شان مورد سؤال آنها قرار می‌گیرد. به همین ترتیب، آشفورد<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) گزارش داد که سرپرستی مستبد با بیگانگی از کار و انسجام گروهی پایین همراه است. تپر<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) گزارش کرده که قربانی گزارش تعهد مستمر بیشتر، تعهد هنجاری و تعهد عاطفی پایین‌تر را گزارش کرده است. ارتیورتن و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند رفتار توهین‌آمیز سرپرستان (ما فوق) به‌طور منفی با نگرش‌های مربوط به کار کارکنان مرتبط است (دافی، گانستر و پاگون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲؛ تپر، ۲۰۰۰؛ ارتیورتن و سماسیلار و آیکان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳).

درباره این نوع رفتارهای مخرب همایونی و همکاران (۱۳۹۴) واژه اوباشگری را بکار برده‌اند و قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) از واژه قلدری استفاده کرده‌اند. در این پژوهش به جهت کاربرد این واژه در دانشگاه تهران به‌عنوان قلدری، پژوهشگر نیز از همین واژه استفاده می‌نماید. پژوهش قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) نشان داد که قلدری با فشار روانی رابطه منفی دارد و اینکه جامعه مورد بررسی این پژوهش (کارکنان زن دانشگاه تهران) وجود رفتارهای قلدری را در آن تأیید می‌کنند. پژوهشگران در این پژوهش معتقد بودند که عدم آگاهی زنان از حقوق خود و عدم آشنایی با مفهوم قلدری عوامل اصلی وجود این نوع رفتارهای در این سازمان است (قلی‌پور، بُد، فاخری کوزه‌کنان و همکاران، ۱۳۸۸).

## مبانی نظری

### رفتارهای قلدری سازمانی

برای اولین بار اصطلاح قلدری در محل کار، در سال ۱۹۹۰ از کشورهای اسکانداویناوی به بریتانیا وارد شد. این کلمه دربرگیرنده تهمت، اهانت، ترساندن، بدخواهی و رفتار توهین‌آمیزی است که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش

6. Lee  
7. Konrad Lorenz  
8. Ethologist  
9. Meglic-Sespico, Knapp, Faley & et al.  
10. Rayner  
11. D'Cruz & Noronha

1. Keashly  
2. Ashfort  
3. Tepper  
4. Duffy, Ganster & Pagon  
5. Ertureten, Cemalcilar & Aycan

قلدری) را مشخص می‌کنند، (۴) عدم تعادل قدرت بین قلدران و قربانیان (هول، کوپر و فاقد، ۲۰۰۱). ویژگی اول وضعیتی که رفتارهای مایینگ در فرایند تکراری رخ می‌دهد (اینارسن و اسکوجستاد، ۱۹۹۶؛ هول و کوپر، ۲۰۰۰) و اقدام منفی‌ای که فقط یک‌بار رخ دهد، به‌عنوان مایینگ تعریف نشده است (وارتیا<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۶). به‌علاوه بر فراوانی، یک الگوی بلندمدت (بیشتر از ۶ ماه) به‌عنوان مهم‌ترین مفهوم مایینگ در نظر گرفته می‌شود. این الگوی پایدار از قلدری در مطالعات مختلف مشاهده است؛ در بریتانیا، ۴۷ درصد از افرادی در معرض مایینگ قرار گرفتن برای بیش از یک سال و ۳۰٪ به مدت دو سال یا بیشتر گزارش شده است (هول و کوپر، ۲۰۰۰). در فنلاند، کارمندان محلی گزارش دادند که آنها به‌طور متوسط هر ۵ سال یا بیشتر در معرض مایینگ قرار گرفتند (وارتیا، ۱۹۹۶) و در ایرلند، متوسط زمان در معرض مایینگ قرار گرفتن ۳.۴ سال است (هول و کوپر، ۲۰۰۰). دوم، مایینگ شامل یک عامل ذهنی که ادراکات قربانیان در معرض قرار این رفتار قرار گرفتن و پیامدهایش را چگونه تفسیر می‌کنند (اینارسن و هول، زایف و کوپر، ۲۰۰۳). پینتر<sup>۲۲</sup> (۱۹۹۱) اظهار داشت که هرگونه ارزیابی از مایینگ باید براساس ارزیابی ذهنی از این مفهوم قرار گیرد، چراکه ممکن است مایینگ مشاهده شده توسط شخصی یا شخصی دیگر درک نشود (کواين، کریچ و چونگ<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۴). علاوه بر این، اثر روان‌شناختی بر فرد دارد، به‌طور بالقوه رفتار آزاردهنده باید از طریق قربانی درک و ارزیابی شود. ادراک ذهنی از مایینگ ناراحتی و رنج بخشی از قربانی و ارزیابی از روابط ویژگی (شخصی) با دیگران در محل کار نشان می‌دهد. اینارسن بیان می‌کند "ادراک ذهنی از مایینگ" در واقع ممکن است تنها "معیاری عینی از مایینگ" باشد (برای مثال، گزارش‌ها از همکاران، شواهد واقعی مایینگ) (اینارسن، ۲۰۰۰). سوم، بیشترین تعریف مایینگ بر اقدامات منفی تأکید دارد (اینارسن، ۲۰۰۰). نوع‌شناسی‌های مختلف اقدامات مایینگ در ادبیات شناسایی شده است، همچون سپر بلا بودن، سخن‌پراکنی، آزار جسمی، فشار کار و آزار و اذیت جنسی توسط برودسکی (۱۹۷۶) و یا استبدادگری و خود اغراقی، دست کم گرفتن زیردستان، عدم توجه، سبک اجباری در حل تعارض، دلسرد کردن ابتکار و مجازات تعمدی (جبری) (آشفور، ۱۹۹۴). لیمان پرسشنامه‌ای را برای سنجش قلدری تهیه کرد که حاوی ۴۵ یا ۴۶ گویه بود و ۴ عامل ذیل را برای قلدری

بیشتر قربانیان، قلدری را به جهت ترس از دست‌دادن موقعیت‌شان منعکس نمی‌کنند. برخی اوقات، اشخاص مورد هدف تحت تأثیر شدید رفتارهای منفی و از دست‌دادن سلامت قرار می‌گیرند. بیشتر افراد استرس را به‌عنوان نتیجه قلدری، آنچه تجربه می‌کنند که حتی منجر به ترک شغل‌شان می‌شود. آن کیفیت زندگی کاری و ساختار سازمانی بیمارگونه را شکل می‌دهد (گوکسه<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). محققان رفتارهای خصمانه در محل کار را تحت عنوان "قلدری محل کار" یا "مایینگ"<sup>۲</sup> می‌نامند (برودسکی<sup>۳</sup>، ۱۹۷۶؛ لیمان، ۱۹۹۰). به‌طور خاص، مایینگ (قلدری) به‌عنوان "ارتباطات خصمانه و غیراخلاقی که به روش سیستماتیک توسط یک یا چند نفر، اساساً در جهت فرد مورد هدف هدایت می‌شود" (لیمان، ۱۹۹۰). در ادبیات، اصطلاحات مختلف برای قلدری استفاده شده است مانند: "ترور روانی"<sup>۴</sup> (لیمان، ۱۹۹۰)، "آزار و اذیت"<sup>۵</sup> (برودسکی، ۱۹۷۶)، "بیلینگ"<sup>۶</sup> (آدامز<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲)، "شوک عاطفی محل کار"<sup>۸</sup> (ویلسون<sup>۹</sup>، ۱۹۹۱)، "سپر بلا بودن"<sup>۱۱</sup> (ثیلفورس<sup>۱۲</sup>، ۱۹۸۷)، "سوءاستفاده کاری"<sup>۱۳</sup> (باسمن<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۲)، "قربانی شدن"<sup>۱۴</sup> (آلت ملعبه‌شدن) (اولوس<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۴)، "خشونت بیهوده" (آشفور، ۱۹۹۴)، "سوءاستفاده احساسی"<sup>۱۶</sup> (کیشلی<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۸) و "خشونت محل کار"<sup>۱۸</sup> (بارون و نیومن<sup>۱۹</sup>، ۱۹۹۶).

کواين و همکاران<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۴) بیان می‌کنند که باوجود نبودن توافق بر تعریف عملیاتی مایینگ در ادبیات، در ویژگی‌های اساسی آن توافقی وجود دارد. اینها عبارت‌اند از: (۱) کثرت (تکرار/ مداوم) و مدت‌زمان اعمال (بلندمدت / پایدار)، (۲) ادراک ذهنی قربانیان از چگونگی آنها این رفتارها و اثراتشان را می‌بینند، (۳) منفی بودن اعمالی که وضعیت مایینگ

1. Gokce
2. Mobbing
3. Brodsky
4. Psychological terror
5. harassment
6. Brodsky
7. Bullying
8. Adams
9. workplace trauma
10. Wilson
11. Scapegoating
12. Thylefors
13. Bassmann
14. Victimization
15. Olweus
16. emotional abuse
17. Keashly
18. Workplace aggression
19. Baron and Neuman
20. Quine & et al.

21. Vartia

22. Painter

23. Coyne, Craig & Chong

### نگرش‌های شغلی و سازمانی

چگونگی نگرستن انسان به اطراف گاه، روشن و امیدبخش و گاه تیره و دل‌آزار است. موفقیت و خوشبختی یک انسان براساس رفتار و کردار نیک او شکل می‌گیرد و کردار نیک بر مبنای پندار نیک استوار است. نگرش انسان می‌تواند سبب بالا رفتن یا فرو افتادن او شود. در بسیاری مواقع فرق بین موفقیت و شکست نوع نگرش است. نگرش‌ها یک جزء ضروری و مکمل دنیای کار هستند. مدیران بیان می‌دارند که کارکنانی که نگرش‌های منفی دارند، درباره آن با دیگران صحبت می‌کنند و قضاوت‌های منفی را در سازمان نزد دیگران گسترش می‌دهند. در بسیاری موارد عملکرد ضعیف به نگرش‌های منفی ربط داده می‌شود و به کاهش انگیزش، کاهش بازخورد عملکرد، عدم اعتماد در مدیریت و یا مسائل دیگری منجر می‌شود. مهم‌ترین نگرش‌های مربوط به سازمان و شغل در قالب رضایت شغلی، تعهد سازمانی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی مطرح می‌شود (زارعی‌متین، ۱۳۹۳: ۲۷۹-۲۸۰)

مدیریت، برای نگرش‌های کارکنان اهمیت زیادی قائل است. نگرش‌های کارکنان با رفتارهایی ارتباط دارد که برای سازمان حساسیت دارد. به‌طور کلی، کارکنان، مجموعه‌ای از نگرش‌های باثبات و شناختنی نسبت به محیط کار خود دارند که بعضی از آنها عبارت‌اند: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغل و تقسیم‌بندی‌های متعددی درباره نگرش شغلی و سازمانی صورت گرفته و مدل‌هایی متناسب با این تقسیم‌بندی‌ها عرضه شده است؛ در پژوهش از تقسیم‌بندی که توسط عظیمی و همکارانش (۱۳۹۰) ارائه شده استفاده کرده‌ایم. آنها تقسیم‌بندی چهارگانه، نگرش شغلی و سازمانی کارکنان را متأثر از ۴ عامل اصلی می‌دانند: الف- نیروی انسانی پیرامون ب- ماهیت شغل و سازمان ج- عوامل سازمانی و محیطی د- عوامل فردی؛

### الف) نیروی انسانی پیرامون

۱. همکاران: این‌که فرد با همکاران خود، ارتباط مناسب داشته و به‌خوبی با آنها هماهنگ شوند، این‌که فرد از بودن در کنار همکاران خود رضایت دارد، این‌که فرد احساس کند همکارانش انگیزه‌دهنده فعال و مسئولیت‌پذیر هستند و درنهایت، این‌که ارتباطات مناسب و کمک‌کننده‌ای بین فرد و همکاران وجود داشته و وی از موقعیت و اعتبار مناسبی در میان همکاران خود برخوردار است، همگی عواملی هستند که موجب تقویت نگرش مثبت به شغل و سازمان می‌شود و تحرک و پویایی فرد را در سازمان افزایش می‌دهد.

می‌یابد: رفتارهای تحقیرآمیز، رفتارهای توهین‌آمیز، تغییرات مکرر وظیفه برای تنبیه فرد، خشونت یا تهدید به خشونت (کویه و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲).

### شناسایی فعالیت‌های قلدری

شناسایی متغیرهای فعالیت خصمانه، درک ساختار فرایند قلدری را امکان‌پذیر می‌سازد. آنها حدی از رفتارهای تعاملی کاملاً نرمال را در برمی‌گیرد. اگرچه، تکرار بیشتر و دوره‌های زمانی طولانی به‌منظور آزار و اذیت به‌کارگرفته می‌شود، محتوایش و معنای آن تغییر یافته است و متعاقباً به سلاح‌های ارتباطی و خطرناک تبدیل شده است. کاربرد سیستماتیک‌شان در این نوع تعامل محرک توسعه روند خیلی کلیشه‌ای از فرایند قلدری است. به سبب این مفهوم‌سازی، نوع‌شناسی فعالیت‌ها می‌تواند توسعه یافته و لیمان آنها را به ۵ طبقه وابسته به آثار آن در قربانی تقسیم شده است که به شرح ذیل است:

۱. تأثیر بر برقراری ارتباط مناسب قربانی (مدیر امکان برقرار ارتباط به شما نمی‌دهد؛ شما ساکت هستید، حمله کلامی در مقابل شما درباره وظایف کاری؛ تهدیدهای شفاهی؛ تهدیدهای کلامی به‌منظور رد کردن شما؛ غیره)؛
۲. تأثیر بر حفظ روابط اجتماعی قربانی (همکاران با شما به مدت طولانی صحبت نمی‌کنند؛ شما در یک اتاق زندانی شده‌اید؛ غیره)؛
۳. تأثیر بر حفظ شهرت شخصی قربانی (شایعه‌پراکنی در مورد شما؛ تمسخر شما توسط دیگران؛ دیگران درباره نواقص تان (جسمی یا عقلی)، میراث قومی تان، یا روش حرکت یا صحبت شما جوک می‌سازند؛ غیره)؛
۴. تأثیر بر وضعیت شغلی (حرفه‌ای) قربانی (به شما هر کاری را به‌طور کامل انجام نمی‌دهند؛ به شما وظایف کاری بی‌معنی داده می‌شود؛ غیره)؛
۵. تأثیر بر سلامت فیزیکی قربانی (به شما وظایف کاری خطرناک داده می‌شود؛ سایرین شما را به‌طور فیزیکی تهدید می‌کنند یا به‌طور فیزیکی به شما حمله می‌کنند؛ شما به‌طور فعال آزار جنسی می‌بینید؛ غیره).

لیمان ۴۵ فعالیت متفاوت در فرایند قلدری شناسایی کرده است (لیمان، ۱۹۹۶) و پرسشنامه‌ای توسط وی طراحی و آزمون شده است که به فهرست ترور روان‌شناختی لیمان (LIPT)<sup>۲</sup> معروف است.

1. Cowie & et al.

2. Leymann Inventory of Psychological Terror

ویژگی‌های آنان تناسب دارد (بوکا، ۲۰۰۵: ۹۵ به نقل از عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰). این ویژگی‌ها به گونه مشخص، مشتمل بر استعدادها، مهارت‌ها، رغبت‌ها، تخصص‌ها، رشته تحصیلی، تجارت قبلی و خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان است.

۴. طراحی شغل: کارکنان همواره از ابهام در نقش و تضاد در نقش، اجتناب می‌کنند؛ زیرا اگر کارکنان، کاری را که انجام می‌دهند و انتظاری را که از آنها می‌رود نشانند، موجبات ناخشنودی آنها فراهم می‌شود (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳: ۱۷۲ به نقل از عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰). لذا در طراحی شغل باید دقت شود تا نقش فرد در سازمان، متقابلاً برای خود شخص و دیگران روشن و واضح باشد. در صورتی که شغل فرد و فرایندهای کار به طرز مناسبی طراحی شده باشد موجب رضایت درونی و نگرش مثبت نسبت به شغل و منجر به لذت و تلاش بیشتر در سازمان خواهد شد.

### ج) عوامل سازمانی و محیطی

۱. حجم کار و استرس محیطی: حجم کار و استرس محیطی یکی از عوامل مؤثر در نگرش‌های شغلی و سازمانی کارکنان است. تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع کاری متوسط در نگرش کارکنان مؤثرتر است. تنوع وسیع باعث ابهام، استرس و سردرگمی می‌شود. از طرف دیگر، تنوع کم، باعث یکنواختی و خستگی و در نهایت منجر به ناراضی‌تاری کارکنان می‌شود.

۲. شرایط فیزیکی کار: این شرایط یکی از عوامل حمایت‌کننده از کارکنان در ادای صحیح وظایف و شکل‌دهنده نگرش شغلی و سازمانی آنان است. منظور از حمایت، کمک‌هایی است که سازمان برای ادای مؤثر و کارآمد وظایف به کارکنان عرضه می‌کند. داشتن فضای کافی برای اجرای کارها، برخورداری از شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار از قبیل گرمایش و سرمایش، نور، تهویه و نیز بهره‌مندی از تجهیزات و امکانات مناسب از قبیل میز، لوازم‌التحریر و دیگر ملزومات اداری، نقش بسزایی در نگرش مثبت کارکنان نسبت به شرایط فیزیکی کار خواهد داشت؛

۳. حقوق و مزایای شغلی: نبود تبعیض در پرداخت حقوق و دستمزد بین کارکنان و وجود احساس برابری از دریافت حقوق در بین کارکنان یکی از عوامل زیربنایی نگرش شغلی و سازمانی است.

۴. آموزش، ارزشیابی و ارتقا: اعطای فرصت مساوی برای ارتقا، پیشرفت، ارزشیابی و تشویق و تنبیه از مؤلفه‌های عمده برابری

۲. مدیران و مافوق: تأثیر مدیران و مافوق در نگرش‌های شغلی و سازمانی کارکنان، انکارناپذیر است. این موضوع از سه حیث رفتاری، ویژگی‌های فردی و مهارت‌های فنی برای کارکنان حائز اهمیت است. در وهله اول، کارکنان انتظار دارند مدیران، رفتار و ختمشی برابر و منصفانه‌ای با آنان داشته و در ادای وظایف شغلی، از حمایت و پشتیبانی آنها برخوردارند. از سوی دیگر، کارکنان انتظار دارند که مافوق آنها از لیاقت و شایستگی و مهارت فنی و مدیریتی لازم برخوردار باشد. این که فرد احساس کند مافوق او فردی تلاشگر است و برای هدایت تلاش‌های کاری او می‌کوشد، این که فرد احساس کند تلاش مدیران و مافوق در تحقق اهداف سازمان مؤثر است و این فرد احساس کند سبک هدایت و رهبری مدیران و مافوق به گونه‌ای است که به نظرها کارشناسی، اهمیت و در تصمیمات خود تأثیر می‌دهند، همگی، آثار و نگرش‌های مثبتی از شغل در ذهن کارکنان ایجاد خواهد کرد.

### ب) ماهیت شغل و سازمان

۱. وابستگی شغلی: عمده‌ترین نیازی که افراد پس از استخدام و تأمین و ثبات و امنیت شغلی در سازمان پیدا می‌کنند، وابستگی شغلی، رشد و تکامل فردی، به‌کارگیری استعدادها و خلاقیت‌هایی است که در سایه آموزش و هدایت درست و مستمر به دست می‌آید (آلمدیا، ۲۰۰۵ به نقل از عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰). این که فرد به شغل خود فارغ از نوع سازمان علاقه داشته باشد و بدان افتخار کند و از اجرای آن لذت ببرد. همچنین این که فرد احساس کند شغل او باعث بروز خلاقیت و شکوفایی او می‌شود و استعدادهایش را به کار می‌گیرد که موجب افزایش وابستگی شغلی فرد می‌شود؛

۲. وابستگی سازمانی: اعتبار و وجهه سازمانی یکی از حیاتی‌ترین نیازهای کارکنان در محیط کار است. وجهه سازمان به افراد، احساس مهم بودن می‌دهد و بیش از هر چیزی ناشی از آن است که افراد بدانند آنچه انجام می‌دهند تا چه حد از اهمیت و ارزش برخوردار است. این عامل، موجب احساس تعلق کارکنان به سازمان و وابستگی سازمانی آنها می‌شود تا جایی که در معرفی خود، نام سازمانی را که در آن کار می‌کنند خواهند گرفت.

۳. تناسب شغل با شاغل: کارکنان هنگامی نگرش مثبت نسبت به شغل و سازمان خود خواهند داشت که بدانند شغل آنها با

فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ، شماره ،

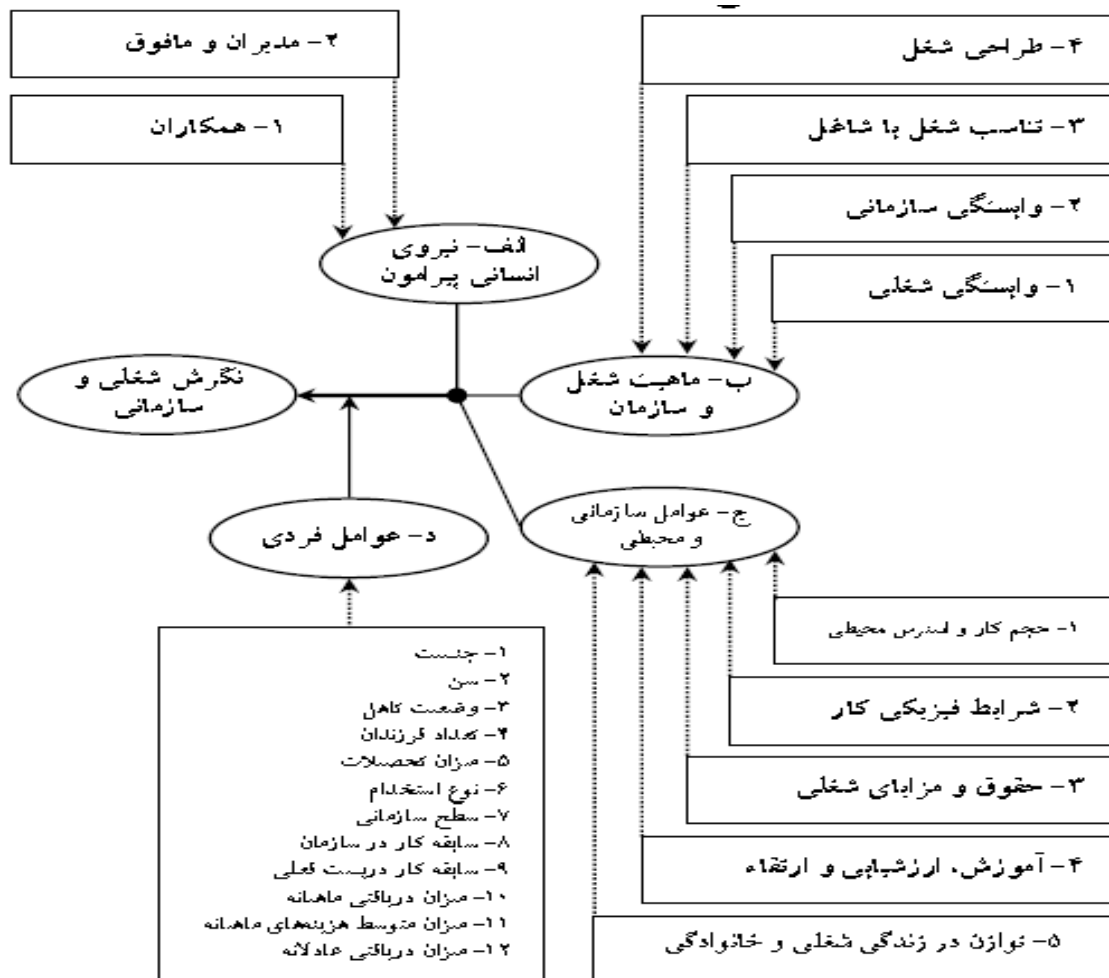
بستگی دارد که خانواده به او می‌دهد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳: ۱۷۴ به نقل از عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰).

### د) عوامل فردی

در حالی که ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون و عوامل سازمانی و محیطی، عوامل تعیین‌کننده در نگرش شغلی و سازمانی هستند، صفات و ویژگی‌های فردی نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که به‌طور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است، شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه است، آن‌ها همواره به دنبال بهانه‌ای می‌گردند تا گله و شکایت کنند. جنسیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع استخدام، سطح سازمانی، سابقه کار در سازمان در پست شغلی به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده، تأثیر شگرفی بر نگرش شغلی و سازمانی دارد (عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰).

در محیط کار است. در این بین، فراهم بودن دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و تأثیر آنها در بهبود عملکرد کارکنان، زمینه‌ساز نگرش شغلی و سازمانی است و برابر بودن فرصت ارتقا و انتصاب و پاداش بر مبنای شایستگی‌ها و توانایی‌های افراد، شکل‌دهنده و تثبیت‌کننده نگرش شغلی و سازمانی مثبت خواهد بود. از آنجایی که ارتقای افراد، میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می‌دهد، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می‌شود. ضمن این‌که ارزشیابی کارکنان مبتنی بر عملکرد واقعی آنها و برقراری سیستم مناسب تشویق و تنبیه در سازمان در این بین حائز اهمیت است (عظیمی، گودرزی، انصاری و همکاران، ۱۳۹۰).

۱. توازن در زندگی شغلی و خانوادگی: نوع نگاه و انتظارات خانواده‌ها از شغل و سازمانی که یکی از اعضای خانواده (از قبیل سرپرست خانواده) در آن مشغول فعالیت است، در میزان موفقیت و نوع نگرش آن فرد تأثیر بسزایی دارد. احساس فرد از داشتن توازن لازم در زندگی شغلی و خانوادگی به بازخوردی



شکل ۱. مدل نگرش‌های شغلی و سازمانی (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۰)

## نگرش شغلی و سازمانی و قلدری سازمانی

ایکیون و یوچو<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی منجر به کاهش رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌شود. اثر قلدری محل کار بر رضایت شغلی، عملکرد شغلی و سایر نگرش‌های کارکنان و کار، در ادبیات پژوهشی کشورهای توسعه‌یافته قابل استناد است. در پژوهشی توسط کواین (۲۰۰۱) به منظور تعیین میزان قلدری در پرستاران، بیان نمود که پرستاران آزار دیده از رضایت شغلی پایین و اضطراب، افسردگی و تمایل به ترک خدمت بالایی برخوردار هستند. همچنین هول و کوپر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، هول و همکاران (۲۰۰۳)، کیشلی و جاجتیک<sup>۳</sup> (۲۰۰۳)، لیمان (۱۹۹۶) و وارتیا (۲۰۰۱) گزارشی از تأثیر قلدری بر کاهش رضایت شغلی، علائم روان‌تنی، بیماری‌های جسمی، میزان غیبت بالا، کاهش تعهد و بهره‌وری و تمایل به ترک خدمت را ارائه داده‌اند (ایکیون و یوچو، ۲۰۱۳: ۱۱۶).

در پژوهشی که توسط ایتورین و همکاران (۲۰۱۳) با عنوان رابطه قلدری روبه پایین با سبک رهبری و نگرش‌های شغلی صورت گرفت که در آن سبک‌های رهبری شامل سبک تبدیلی، تحول‌گرا، اقتدارگرا و پدرسالارانه و نگرش‌های سازمانی نیز شامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت بود. نتایج نشان داد که سبک رهبری تحول‌گرا و تبدیلی منجر به کاهش احتمال قلدری و در حالی که رهبری اقتدارگرا منجر به افزایش آن می‌شود. رهبری پدرسالارانه به‌طور ملایم و رابطه منفی‌ای با قلدری داشت. از طرفی درک بالای قلدری روبه پایین به‌طور معنی‌داری با رضایت شغلی پایین، تعهد عاطفی پایین، تعهد مستمر بالا و قصد ترک خدمت بالا همراه است (ارتیورتن، سماسیلا و آیکان، ۲۰۱۳). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که قلدری سازمانی تأثیراتی نیز بر نگرش شغلی و سازمانی دارد.

## پیشینه پژوهش

بیشتر ادبیات گذشته در مورد پیامدهای قلدری در درجه اول بر آسیب‌های که بر سلامت و رفاه قربانی وارد می‌کند پرداخته‌اند (به‌عنوان مثال، استرس ناشی از کار، بی‌تفاوتی، عدم تمرکز و فوبیا اجتماعی، خروج، علائم روان‌تنی، افسردگی، خشم، اضطراب) (به‌عنوان مثال، بجورکویست، اوسترم و هیجالت

بک<sup>۴</sup> اوسترم و ۱۹۹۴؛ لیمان، ۱۹۹۰؛ انیدیل<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶؛ وارتیا، ۱۹۹۶؛ زاپف، ۱۹۹۹). با این حال، ادبیات در رابطه قلدری و نگرش سازمانی کارکنان محدود شده است (دافی و گانستر و پاگون، ۲۰۰۲؛ اینارسن، ۲۰۰۰؛ تپر، ۲۰۰۰).

در یک مطالعه کیفی که جامعه هدف آن زنان شاغل در بخش دولتی بودند، نمونه‌گیری شامل افرادی بوده که خود را قربانی قلدری می‌دانستند. در این پژوهش قلدری ۱۰ زن در بخش‌های دولتی را با روش مصاحبه و با استفاده از نظریه ریشه‌دار (گراندد تئوری) سنجیده است. نتایج نشان می‌دهد که قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار است. قلدری به قربانیان آسیب جسمی و روانی می‌زند و اثرات آن بین زنان و مردان متفاوت است: زنان خیلی بیشتر مورد قلدری واقع شده و آثار روانی بیشتری نیز در آنها پدیدار گشته است (لوئیس، ۲۰۰۶).

در پژوهش دیگر رابطه بین قلدری و غلبه بر فشار روانی در مدرسه و تنوع افرادی که قربانی قلدری نیز واقع شدند، بررسی شده است. جامعه آماری ۵۱۰ نفر بین ۱۰ تا ۱۲ سال بوده و نتایج نشان داده است فشار روانی در قربانیان قلدری بیش از دیگران مشاهده می‌شود (اولسن و ویمرو، ۲۰۰۰). در یک مطالعه تجربی قربانیان مابینگ نروژی، انزوای اجتماعی و محرومیت، کم‌ارزش شدن کار و تلاش‌ها، به تمسخر گرفتن (طعن‌زدن)، اظهارات توهین‌آمیز و تمسخر به‌عنوان اقدامات منفی گزارش شده است (اینارسن و رانکس و مفیزن، ۱۹۹۴).

در پژوهشی که توسط قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان «رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان در دانشگاه تهران» صورت گرفته است به نتیجه رسیدند که بین ادراک قلدری و فشار روانی رابطه معنی‌دار ولی منفی وجود دارد و به نظر می‌رسد عدم آگاهی زنان از حقوق واقعی‌شان، عدم آگاهی از تعریف درست قلدری و ناآشنایی با مؤلفه‌های آن و بی‌توجهی به آنها در محیط سازمان و نیز پذیرش مردسالاری در جامعه باعث ایجاد موضع انفعالی در زنان شده است (قلی‌پور، بُد، فاخری کوزه‌کنان و همکاران، ۱۳۸۸).

در پژوهش دیگری که توسط همایونی و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان «رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی» صورت گرفت، به

4. Björkqvist, Österman & Hjeltbäck  
5. Niedl  
6. Olasfen and Viemero

1. Ikyanyon & Ucho  
2. Hoel & Cooper  
3. Keashly & Jagatic



فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ، شماره ،

مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی، رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی کننده‌های نارسایی‌های شناختی شغلی است و بیشترین درصد تغییرات واریانس نارسایی‌های شناختی شغلی را به خود اختصاص می‌دهد (همایونی، هاشمی، نعیمی و همکاران، ۱۳۹۴). در جدول ۱ خلاصه‌ای تحقیقات مرتبط با پژوهش اشاره شده است.

جای واژه قلدری از واژه اوباشگری استفاده کرده و به این نتیجه رسیدند که بین اوباشگری سازمانی و مؤلفه‌های آن با خستگی مزمن و نارسایی‌هایی شناختی شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و همچنین خستگی مزمن به ترتیب از طریق رفتار تهدیدکننده ارتباطات و رفتار تهدیدکننده شهرت شغلی قابل پیش‌بینی است و درنهایت از میان

جدول ۱. خلاصه پژوهش‌های مرتبط با موضوع

نویسنده	عنوان	نتایج
همایونی و همکاران (۱۳۹۳)	رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی	رابطه معنی‌دار و مثبت بین اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی
قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)	رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان	رابطه معنی‌دار و منفی بین ادراک قلدری و فشار روانی و وجود عدم آگاهی زنان از حقوق واقعی
اولسفن و ویمر (۲۰۰۰)	مسائل قلدر/ قربانی و انطباق آن با استرس در مدرسه بین دانش آموزان بین ۱۰ تا ۱۲ سال	فشار روانی در قربانیان قلدری بیشتر از دیگران
لوئیس (۲۰۰۰)	شناخت قلدری محیط کار: مطالعه کیفی از اهداف زنان در بخش پلیس	قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار و مواجهه بیشتر زنان با قلدری
اینارسن و همکاران (۱۹۹۴)	قلدری و آزار و اذیت در کار و رابطه آن با کیفیت محیط کاری	انزوای اجتماعی و محرومیت، کم‌ارزش شدن کار، مورد تمسخر قرار گرفتن، رفتار توهین‌آمیز
ارتیورتین و همکاران (۲۰۱۳)	رابطه قلدری روبه پایین با سبک رهبری و نگرش‌های سازمانی	سبک رهبری تحول‌گرا و تبادل منجر به کاهش احتمال قلدری، سبک رهبری اقتدارگرا منجر به افزایش احتمال قلدری، رابطه منفی رهبری پدرسالارانه با قلدری، درک بالای قلدری رو به پایین به‌طور معنی‌داری با رضایت شغلی پایین، تعهد عاطفی پایین، تعهد مستمر بالا و قصد ترک خدمت بالا همراه است

### فرضیه‌های پژوهش

با توجه به ادبیات و پیشینه موضوع، با استفاده از مدل لیمان (۱۹۹۶) و عظیمی و همکاران (۱۳۹۰)، شکل (۲) به‌عنوان مدل پیشنهادی پژوهش حاضر است.

### فرضیه اصلی

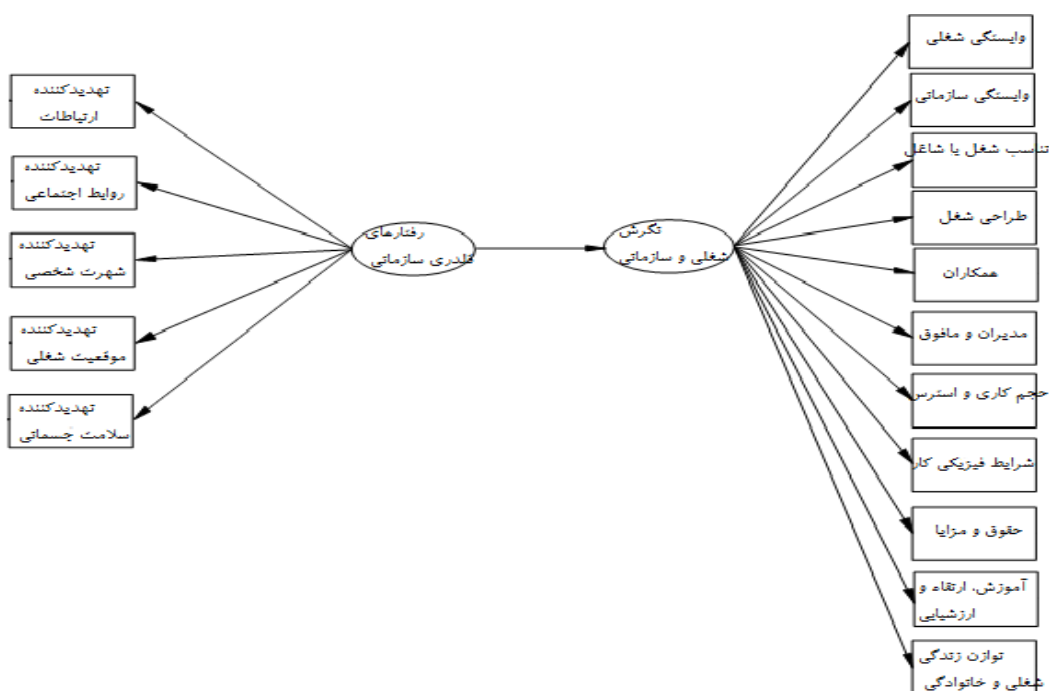
در معرض رفتارهای قلدری قرار گرفتن به‌طور منفی با نگرش‌های شغلی و سازمانی مرتبط است.

### فرضیه‌های فرعی

مؤلفه‌های رفتارهای قلدری سازمانی به‌طور منفی با نیروی انسانی پیرامون مرتبط هستند.

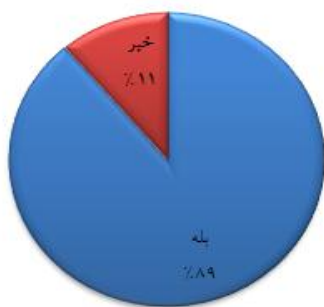
مؤلفه‌های رفتارهای قلدری سازمانی به‌طور منفی با ماهیت شغل و سازمان مرتبط هستند.

مؤلفه‌های رفتارهای قلدری سازمانی به‌طور منفی با عوامل محیطی و سازمانی مرتبط هستند



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش

سعی شده تأثیر قلدری سازمانی را در نگرش‌ها این جامعه بررسی شود. با توجه به اینکه پرسشنامه الکترونیکی طراحی شده بود و از طریق ایمیل دانشگاهی کارکنان برای آنها ارسال شده و نمونه به‌طور تصادفی انتخاب شده است. برای گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامه استفاده شده است. در ابتدا پرسشنامه به غیر از سؤالات جمعیت شناختی، دو سؤال دو گزینه‌ای طراحی شده است که از افراد پرسیده شد که آیا تاکنون مورد قلدری قرار گرفته یا رفتار قلدری را در سازمان خود مشاهده نموده‌اند یا خیر. همان‌طور که در شکل ۳ و ۴ مشاهده می‌شود که ۸۹ درصد از کارکنان رفتار قلدری را در سازمان مشاهده نمودند و ۶۶ درصد آنها نیز قربانی رفتار قلدری بوده‌اند. در جدول ۲ نیز اطلاعات جمعیت شناختی پژوهش به تفکیک همین موضوع مشاهده می‌شود.



شکل ۴. درصد مشاهده رفتارهای قلدری در سازمان

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، جزء پژوهش کاربردی و از نوع همبستگی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات پیمایشی است. این پژوهش بر مبنای روش‌های توصیفی، تحلیلی انجام می‌شود.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از معادلات ساختاریافته استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه زنان کارمند دانشگاه تهران است. در این پژوهش با توجه به اینکه موضوع قلدری سازمانی بیشتر با قشر اقلیت (به‌خصوص زنان) در ارتباط است، لذا در جامعه آماری فقط کارکنان زن مورد بررسی قرار گرفته شده است.

در پژوهشی نیز توسط قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) صورت گرفته نیز جامعه آماری فقط زنان بوده و در این پژوهش نیز



شکل ۳. درصد قربانی رفتارهای قلدری در سازمان

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی

عوامل جمعیت شناختی	تعداد	درصد	قربانی رفتارهای قلدری	مشاهده‌گر رفتارهای قلدری	نه مشاهده و نه قربانی رفتارهای قلدری
وضعیت تأهل	متأهل	۶۰٪	۶۴	۸۸	۱۴
	مجرد	۴۰٪	۴۸	۶۳	۴
سن	کمتر از ۳۰	۲۹٪	۲۸	۴۲	۶
	۳۱-۴۰	۵۴٪	۶۸	۸۴	۷
	۴۱-۵۰	۱۴٪	۱۴	۲۲	۲
	بالتر از ۵۱	۴٪	۲	۳	۳
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۳۲٪	۳۰	۴۴	۱۰
	۵-۱۰	۲۴٪	۲۹	۳۷	۳
	۱۱-۲۰	۳۸٪	۵۰	۶۳	۲
	بالتر از ۲۱	۶٪	۳	۷	۳
مدرک تحصیلی	دیپلم و فوق دیپلم	۳٪	۲	۴	۱
	لیسانس	۱۸٪	۲۳	۲۹	۱
	فوق لیسانس	۶۱٪	۶۶	۹۲	۱۱
	دکتر	۱۸٪	۲۱	۲۶	۵

جدول ۳. پایایی متغیرهای پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ	ابعاد	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
نگرش شغلی و سازمانی	۰/۹۶۷	ماهیت شغل و سازمان	۲۵	۰/۵۸
رفتارهای قلدری (سؤال ۴۵)	۰/۹۶۴	نیروی انسانی پیرامون	۱۴	۰/۴۱
		عوامل سازمانی و محیطی	۲۲	۰/۰۵
سازمانی (سؤال ۴۵)	۰/۹۶۴	تهدیدکننده ارتباطات	۱۱	۰/۷۶
		تهدیدکننده روابط اجتماعی	۵	۰/۲۵
		تهدیدکننده شهرت شخصی	۱۵	۰/۳۱
		تهدیدکننده موقعیت شغلی	۷	۰/۱۷
		تهدیدکننده سلامت فیزیکی	۷	۰/۸۸۱

### نتایج پژوهش

ناپارامتریک استفاده کنیم. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود که تمام ابعاد مربوط به نگرش شغلی و سازمانی و رفتارهای قلدری سازمانی دارای Sig کمتر از ۰/۰۵، در نتیجه توزیع غیرنرمال است. لذا، برای تعیین ضریب همبستگی آنها نیاز به آزمون‌های ناپارامتریک است که از همبستگی اسپیرمن برای سنجش همبستگی بین متغیرهای پژوهش استفاده می‌شود و در جدول (۵) نتایج همبستگی اسپیرمن مشاهده می‌شود.

برای بررسی رابطه رفتارهای قلدری سازمانی و نگرش شغلی و سازمانی و آزمون فرضیات از ضریب همبستگی و به جهت الگویابی ساختاری از مدل معادلات ساختاری (Lisrel) استفاده شده است. برای بررسی رابطه بین رفتارهای قلدری و نگرش‌های شغلی و سازمانی به بررسی همبستگی آنها می‌پردازیم که قبل از آن با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن توزیع داده‌ها را بررسی شده است. اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال بوده امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد و در غیر این صورت باید از آزمون‌های



## آزمون KMO و بارتلت

این آماره بیش از ۰/۷ باشد همبستگی‌های موجود برای تحلیل عامل بسیار مناسب است. چنانچه بین ۰/۵ و ۰/۶۹ بود باید دقت زیادی نیاز داد. با توجه به جدول (۶) مقدار آماره KMO مورد پذیرش است در نتیجه متغیرهای برای سنجش تحلیل عاملی مناسب است.

قبل از اقدام به استفاده از روش تحلیل عاملی، باید معنی‌داری متغیرها جهت تحلیل عاملی سنجش شود. یکی از روش‌های سنجش معنی‌داری متغیرها جهت تحلیل عاملی محاسبه آماره KMO (شاخص ارزیابی کفایت نمونه) است. چنانچه مقدار

جدول ۶. آزمون KMO و بارتلت

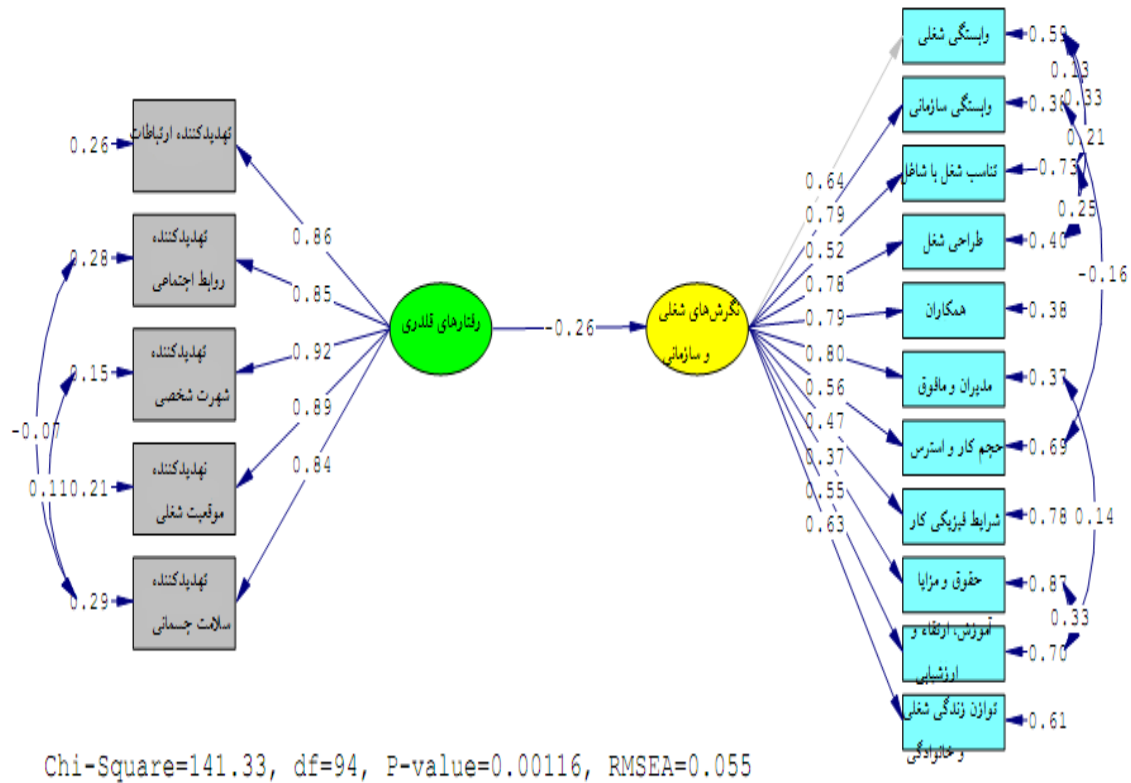
KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	۰/۸۶۹
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	۱۷۹۳
	Df
	۱۲۰
	Sig.
	۰/۰۰۰

اندازه‌گیری شده مربوط به هر سازه (متغیر مکنون) استخراج و تفسیر می‌شوند (کلانتری، ۱۳۸۸: ۱۳۶). تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه می‌شوند. در شکل (۵) و (۶) معادلات ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری نمایش داده شده است. با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۶- و همچنین آماره t به مقدار ۳/۰۴- می‌توان گفت، رفتارهای قلدری سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر نگرش شغلی و سازمانی تأثیر منفی و معناداری دارد؛ همچنین آماره t و بار عاملی مربوط به هریک از مؤلفه‌ها در جدول (۷) مشاهده می‌شود. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش معنادار می‌باشد و مایید می‌شود. از طرفی نیز در جدول (۸) مشاهده می‌شود که شاخص‌های برآزش مدل بسیار مناسب هستند در نتیجه مدل مورد تأیید قرار می‌گیرد. تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه می‌شوند. در شکل (۵) و (۶) معادلات ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری نمایش داده شده است. با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۶- و همچنین آماره t به مقدار ۳/۰۴- می‌توان گفت، رفتارهای قلدری سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر نگرش شغلی و سازمانی تأثیر منفی و معناداری دارد؛ بنابراین فرضیه اصلی پژوهش معنادار است و از طرفی نیز در جدول (۸) مشاهده می‌شود که شاخص‌های برآزش مدل بسیار مناسب بوده در نتیجه مدل مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## مدل‌سازی معادلات ساختاری

در بررسی بخش ساختاری مدل، روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی (متغیرهای نهفته مستقل و وابسته) مورد توجه قرار می‌گیرند. در اینجا هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط تئوریک که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر محقق بوده است، به‌وسیله داده‌ها تأیید شده یا نه. برای بررسی روابط علی بین متغیرها به صورت منسجم کوشش‌های زیادی در دهه اخیر صورت گرفته است. یکی از این روش‌ها برای انجام تحلیل عاملی تأییدی، معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است.

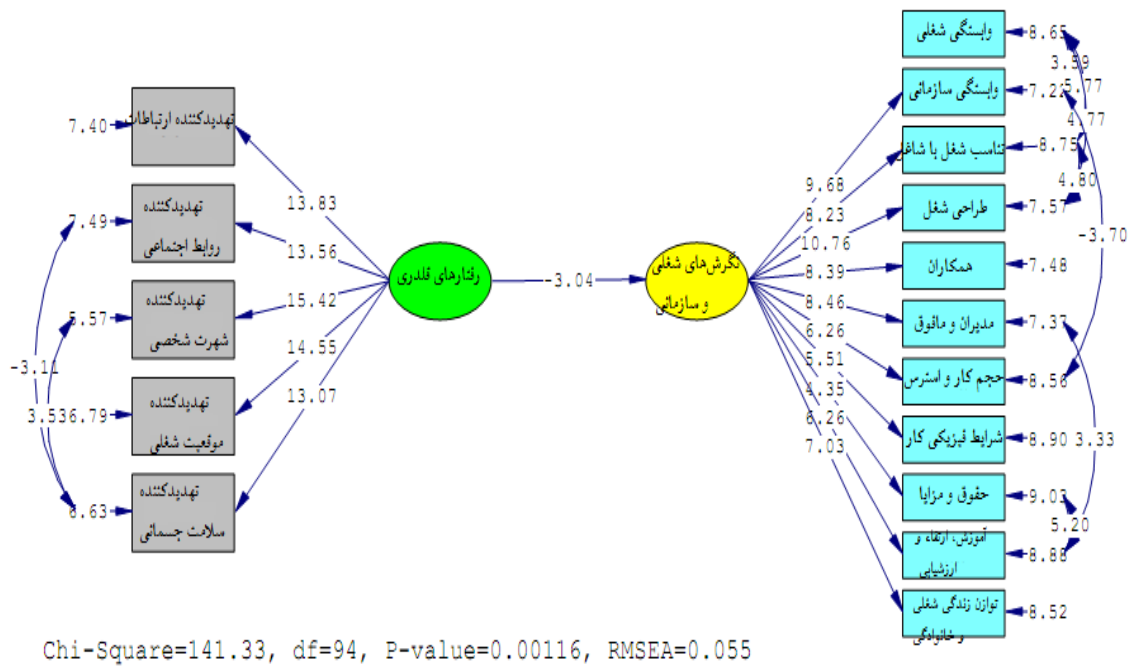
مدل‌سازی معادله ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به‌گونه‌ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل معادلات ساختاری رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون است که گاه تحلیل ساختاری کوواریانس، مدل‌یابی علی و گاه نیز LISREL نامیده شده است. اما اصطلاح غالب در این روزها، مدل‌یابی معادله ساختاری یا به گونه خلاصه SEM نامیده شده است (هومن، ۱۳۸۸: ۱۱). به‌منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده هر سازه یا متغیر مکنون، از ابزار تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. همچنین در این بخش با استفاده از تحلیل عاملی تأیید معادلات



شکل ۵. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (تخمین استاندارد)

جدول ۷. نتایج تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های مربوط به نگرش شغلی و سازمانی و قلدری سازمانی

بارعاملی	t	مؤلفه‌های نگرش
۰/۶۴	۷/۰۳	وابستگی شغلی
۰/۷۹	۹/۶۸	وابستگی سازمانی
۰/۵۲	۸/۲۳	تناسب شغل و شاغل
۰/۷۸	۱۰/۷۶	طراحی شغل
۰/۷۹	۸/۳۹	همکاران
۰/۸۰	۸/۴۶	مدیران و مافوق
۰/۵۶	۶/۲۶	حجم کار و استرس
۰/۴۷	۵/۵۱	شرایط فیزیکی کار
۰/۳۷	۴/۳۵	حقوق و مزایا
۰/۵۵	۶/۲۶	آموزش، ارتقا و ارزیابی
۰/۶۳	۷/۰۳	توازن زندگی شغلی و خانوادگی
۰/۲۶	۳/۰۴	رفتارهای قلدری



شکل ۶. مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (معناداری ضرایب)

جدول ۸. شاخص‌های برازش مدل

نام شاخص	حد مجاز	مقدار به دست آمده	تأیید
$X^2/df$	۳ و کمتر	۱.۵	تأیید
AGFI	$\geq 0.8$	۰.۸۶	تأیید
RMSEA	$\leq 0.08$	۰.۰۵۵	تأیید
NFI	$\geq 0.9$	۰.۹۵	تأیید
NNFI	$\geq 0.9$	۰.۹۸	تأیید
CFI	$\geq 0.9$	۰.۹۹	تأیید
IFI	$\geq 0.9$	۰.۹۹	تأیید
GFI	$\geq 0.9$	۰.۹۱	تأیید

منفی و به جزء رابطه ماهیت شغل و سازمان با سلامت جسمانی دیگر ابعاد رابطه معناداری دارند. طبق جدول (۸) تمام شاخص‌های برازش مدل مورد تأیید قرار می‌گیرد. طبق این جدول ۵،  $X^2/df$  5/1 می‌باشد که از حد مجاز آن یعنی ۳ کمتر است و مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین RMSEA نیز کمتر از ۰/۰۸ (۰/۰۵۵) که نشان‌دهنده برازش خوب مدل پژوهش حاضر می‌باشد. با توجه به جدول ۶ و مورد تأیید قرار گرفتن هشت شاخص آن، برازش مدل، مناسب می‌باشد. براساس یافته‌های ارائه شده در این پژوهش در جدول (۵) بین رفتارهای قلدری سازمانی و همه‌ی ابعاد آن (رفتارهای تهدیدکننده ارتباطات، روابط اجتماعی، شهرت شخصی، موقعیت شغلی و

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش برای بررسی رابطه بین رفتارهای قلدری سازمانی و نگرش شغلی و سازمانی کارکنان است. با توجه به بارهای عاملی در شکل ۵، متغیرهای رفتارهای قلدری (ارتباطات، روابط اجتماعی، شهرت شخصی، موقعیت شغلی و سلامت جسمانی) تبیین‌کننده خوبی برای رفتارهای قلدری هستند و همچنین متغیرهای نگرش شغلی و سازمانی نیز تبیین‌کننده خوبی برای آن است. طبق اشکال ۵ و ۶ میزان بارعاملی رابطه بین رفتار قلدری سازمانی با نگرش ۰/۲۶- و آماره t آن ۳/۰۴- می‌باشد. طبق جدول (۵) تمامی ابعاد رفتار قلدری سازمانی نیز با تمام ابعاد نگرش شغلی و سازمانی رابطه

کارکنان مجبور به سکوت می‌شوند. شناخت رفتارهای قلدری در سازمان‌های کنونی با توجه به روند رو به رشد استخدام زنان در سازمان باید مورد توجه قرار گیرد و تحقیقات گذشته نیز نشان داده است که بیشتر رفتارهای قلدری سازمانی مورد توجه کارکنان زن است.

وجود قوانین بازدارنده در سازمان‌ها و از طرفی ترویج فرهنگ اسلامی و انسانیت در سازمان‌ها می‌تواند در کاهش بروز این نوع رفتارها مورد توجه قرار گیرد. با توجه به نتایج پژوهش، شهرت شخصی افراد در این نوع رفتارها بیشترین اهمیت را دارد. حرمت و آبرو افراد در جامعه اسلامی بسیار حائز اهمیت است. خداوند کریم در قرآن می‌فرماید: پس کسی را که خداوند مدافع او است چگونه انسان به خود جرئت می‌دهد که پرده‌اش را بدرد و رازش را فاش کند یا عیبش را آشکار سازد و یا بی‌دلیل به او تهمت وارد نموده و آبروی او را بریزد و به حیثیتش صدمه برساند (سوره حج آیه، ۳۸). لذا توجه به احادیث دینی و ترویج فرهنگ دینی در سازمان‌ها می‌تواند از بروز این نوع رفتارهای جلوگیری کنند.

موضوع دیگر که در این نوع رفتارهای باید مورد توجه قرار گیرد، ریشه روانی موضوع است. افرادی که رفتار قلدرمانه دارند، از لحاظ روانی دارای مشکلات عدیده‌ای هستند و وجود تست‌های روانشناسی در زمان استخدام می‌تواند از ورود این نوع افراد جلوگیری نماید.

وجود قوانین مدون و برخورد صحیح در مقابل رفتارهای قلدری، وجود توافقنامه‌های داخلی در سازمان در مورد پیشگیری از این نوع رفتارها، ارتباط سازمان‌ها با مراکز مشاوره جهت آشنایی افراد با این نوع رفتارهای و نحوه مقابله با آنها و ارائه دوره‌های آموزش مرتبط با رفتارهای قلدری را می‌توان از راهکارهای پیشنهادی در جهت کاهش این نوع رفتارهای بیان نمود. در محیط‌های دانشگاهی نیز با تشکیل تیم‌های روانشناسی برای مشاوره سالانه کارکنان می‌توان بستر لازم برای جلوگیری از این رفتارها را ایجاد نمود. اینکه تمام کارکنان در طول سال حداقل یک‌بار با مشاوره و روانشناس در مورد مسائل کاری خود صحبت کنند. این شرایط آرام و محیط امن برای زنان در محیط دانشگاه می‌تواند از بروز این نوع رفتارهای جلوگیری نماید. قلدری سازمانی در اثر ضعف مدیریت و شرایط نامناسب کاری و افت ارزش‌های اخلاقی به وجود می‌آید. می‌توان بیان نمود که وجود این نوع رفتارها چه در سازمان‌ها و چه در جامعه غیرقابل انکار است، لذا، برای رفع آنها باید استراتژی‌های لازم در سطوح مختلف تصمیم‌گیری اتخاذ شد.

سلامت جسمانی) با نگرش و سازمانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد که با نتایج ایتورتن و همکارانش (۲۰۱۳) مطابقت دارد. همان‌طور که در شکل (۵) ارائه شده، در متغیر نگرش شغلی و سازمانی ابعادی چون مدیران و مافوق، همکاران، وابستگی سازمانی و شغلی، طراحی شغل و توازن زندگی شغلی و خانوادگی پیش‌بینی‌کنندگی بیشتر دارند و در مجموع کل ابعاد نگرش شغلی و سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد که با نتایج عظیمی و همکاران (۱۳۹۰) مطابقت دارد. همچنین رفتارهای تهدیدکننده شهرت شخصی بیشترین بار عاملی (۰/۸۴) و آماره (T=۰۷/۱۳) دارد که با پژوهش همایونی و همکارانش (۱۳۹۴) مطابقت دارد. مدل معادلات ساختاری نیز رابطه منفی و معنی‌داری را تأیید می‌کند (اشکال ۵ و ۶).

نتایج این پژوهش به‌طور کلی با نتایج پژوهش همایونی و همکاران (۱۳۹۳) و همچنین با پژوهش ایتورتن و همکاران (۲۰۱۳) از لحاظ بررسی بُعد نگرش شغلی و سازمانی که نشان‌دهنده رابطه منفی و معنی‌داری با رفتارهای قلدری سازمانی دارد، در این پژوهش نیز به‌گونه‌ای مورد تأیید قرار می‌گیرد.

با توجه به سؤالاتی ابتدایی که در پرسشنامه‌ها گنجانده شده بود، حدود ۶۴ درصد مشارکت‌کنندگان مورد رفتارهای قلدری قرار گرفته بودند و این موضوع با توجه به اینکه در سال ۱۳۸۸ پژوهشی توسط قلی‌پور و همکاران در مورد قلدری صورت گرفته است و در آن نیز وجود رفتارهای قلدری نسبت به کارکنان زن را بیان نموده است را تأیید می‌کند.

چالش رفتارهای مخرب نسبت به زنان در همه جوامع و سازمان‌ها وجود دارد و دانشگاه تهران و بخصوص کارکنان زن آن نیز از این نوع رفتارهای میرا نخواهند بود. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد رفتارهای قلدری نسبت به زنان در سازمان مورد مطالعه وجود دارد، از طرفی دانشگاه تهران به‌عنوان برترین دانشگاه ایران از لحاظ رتبه‌بندی علمی را می‌تواند دانشگاه الگویی در کل دانشگاه‌ها کشور در نظر گرفت و موضوع دیگری که می‌توان در بحث رفتار قلدری مورد توجه قرار داد، جامعه می‌باشد. همان‌طور که هافستد بیان می‌کند که جامعه ایران، مردسالار است و این خود به‌گونه‌ای مانعی در مقابل رشد زنان در جامعه است. اگرچه با پیشرفت‌ها روزافزون جامعه ایرانی، نقش زنان در جامعه نسبت به گذشته پررنگ‌تر شده است ولی برای رسیدن به جایگاه و منزلت واقعی زنان در جامعه باید بسترهای لازم ایجاد شود. عدم آگاهی زنان از حقوق خود در مقابل این نوع رفتارها و همچنین جو موجود در سازمان‌ها و برای حفظ آبرو خود،



فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ، شماره ،

### پیشنهادها در جهت بهبود این تحقیقات داده می‌شود:

۱. ساختاری منسجم و مشخص برای کارکردن در سازمان تعریف شود.
۲. مدیران، استعدادهای بالقوه و توانمندی کارکنان را شناسایی و برای توسعه این مهارت و شاخص‌ها برنامه‌ریزی مدونی داشته باشند.
۳. در راستای ارتقای بهبود عملکرد سازمان، می‌باید فرهنگ مشارکت در سازمان نهادینه شود.
۴. مدیران با برگزاری کلاس‌های آموزشی و ضمن خدمت ضعف‌های سازمان خود را شناسایی و بهبود آن اقدام نمایند.

پژوهش حاضر مانند دیگر پژوهش‌های دیگر دارای محدودیت‌های است از جمله اینکه مدل نگرش شغلی و سازمانی در این پژوهش تاکنون در رابطه با رفتارهای قلدری سازمانی مورد بررسی قرار نگرفته است و امکان مقایسه دقیق نتایج آن با دیگر پژوهش‌های دیگر کمتر است. از طرفی در پژوهش حاضر نمونه از میان کارکنان زن انتخاب شده و پرسشنامه به صورت الکترونیکی توزیع شده و عدم اطمینان کارکنان از یک طرف و هماهنگی لازم برای مجوز توزیع پرسشنامه محدودیت‌های زمانی برای انجام پژوهش ایجاد کرده است.

### منابع

- ادیب، یوسف؛ فتحی، آذر اسکندر؛ حسینی، سید عدنان و بابایی، حسن (۱۳۹۴). «تجارب دانش‌آموزان قربانی ناشی از قلدری: رویکرد پدیدارشناسانه». *مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، دوره ۴، شماره ۳، ۲۳۲-۲۴۳.
- بوستیک، ام ال (۱۳۸۷). «مشکلات زنان در محیط کاری، ترجمه محسن داوری». *ماهنامه سیاحت غرب*، سال ششم، شماره ۶۷، ۲۷-۳۲.
- توسلی، افسانه و رفیعی‌خونانی، فاطمه (۱۳۸۷). «بررسی عوامل موثر بر گرایش زنان به اشتغال در خارج از منزل (کارمندان زن سازمان بیمه خدمات درمانی)». *پژوهش‌نامه علوم اجتماعی*، سال دوم، شماره دوم، ۳۳-۵.
- زارعی‌متین، حسن (۱۳۹۳). *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*. تهران: انتشارات آگه.
- عباس‌زادگان، محمد (۱۳۸۳). *مدیریت بر سازمان‌های ناآرام*. تهران: کویر.
- عظیمی، حسین؛ گودرزی، غلامرضا؛ انصاری، محمداسماعیل؛ پیرایش، رضا و عبدی‌زرین، سهراب (۱۳۹۰). «طراحی پرسش‌نامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت؛ مطالعه موردی: ۸۰ سازمان دولتی در مرکز استان زنجان». *اندیشه*
- مدیریت راهبردی، سال پنجم، شماره اول، شماره پیاپی ۹، ۱۶۹-۲۰۰.
- قلی پور، آرین؛ بد، مهدیه؛ فاخری کوزه کنان و باغستان برزکی، حوریه (۱۳۸۸). «رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان». *فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی*، سال نهم، شماره ۳۴، ۱۸۷-۲۰۶.
- کلانتری، خلیل (۱۳۸۸). *مدل‌سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی (با برنامه SIMPLIS - LISREL)*. تهران: فرهنگ صفا.
- محمودی، ناهیدالملوک (۱۳۸۶). «بررسی موقعیت زنان در عرصه‌های اشتغال و مدیریت در دانشگاه‌های تهران با توجه به پیشرفت‌های تحصیلی آنان». *فصلنامه علوم اجتماعی*، شماره ۳۸-۳۹، ۱۳۳-۱۷۱.
- همایونی، عاطفه؛ هاشمی شیخ‌شبابی، اسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهرا بشلیده، کیومرث (۱۳۹۴). «رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی». *سلامت کار ایران*، ۱۲(۲)، ۱-۱۲.
- هومن، حیدر علی (۱۳۸۰). *مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل*. تهران: انتشارات سمت.

Adams, A. (1992). "Holding against workplace harassment and bullying." *Personnel Management*, 24, 38-50

Almeida, L. (2005). "An Organizational Model of Attitude Change". *University Nova Lisboa*, 26-29.

Ashfort, B. (1994). "Petty tyranny in organizations". *Human Relations*, 47, 755-778.

Ashfort, B. (1997). "Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents

- and consequences". *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14, 126–140.
- Baron, R. A. & Neuman, J. H. (1996). "Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes". *Aggressive Behavior*, 22, 161–173.
- Bassman, E. (1992). *Abuse in the Workplace*. New York: Quorum.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjeltbäck, M. (1994). "Aggression among university employees." *Aggression Behavior*, 20, -173-184.
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Buka, M. (2005). *The Job Attitude Differences Among Public and Private School Teachers IN Albania*. A Thesis Submitted to The Graduate School of Sciences of Middle East Technical University.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P-K. & Pereira, B. (2002). "Measuring workplace bullying". *Aggress Violent Behav*, 7, 33-51. doi:10.1016/S1359-1789(00)00034-3.
- Coyne, I., Craig, J. & Smith-Lee Chong, P. (2004). "Workplacebullying in a group context". *British Journal of Guidance and Counseling*, 32(3), 301–316.
- D'Cruz, P. & Noronha, E. (2009). "Experiencing depersonalized bullying: A study of Indian call centre agents". *Work Organization, Labour and Globalization*, 3(1), 26–46.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C. & Pagon, M. (2002). "Social undermining in the workplace." *Academy of Management Journal*, 45, 331–351.
- Einarsen, S. (2000). "Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach". *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379–401.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). "Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185–201.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). *The concept of bullying at work: The European Tradition*. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthesien, S. M. (1994). "Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study". *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381–401.
- Elçi, M., Erdilek, M., K. Alpkan, L. & Şener İ. (2014). "The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 455-464. Available online at www.Sciencedirect.com.
- Ertureten, A., Cemalcilar, Z. & Aycan, Z. (2013). "The Relationship of Downward Mobbing with Leadership Style and Organizational Attitudes". *Journal of Business Ethics*, 116(1), 205-216.
- Gokce, T. A. (2006). *Mobbing: A Study on public and private school teachers and school administrators*. Ankara University, Institute of Education Sciences. Department of Education and Training Doctorate Thesis, Ankara.
- Hoel, H. & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Sponsored by the British Occupational Health Research Foundation (BOHRF), Manchester School of Management, Manchester University of Science and Technology (UMIST).
- Hoel, H., Cooper, C. L. & Faragher, B. (2001). "The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443–465.
- Ikyanyon, D. G. & Ucho, A. (2013). "Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria". *European Journal of*

- Business and Management*, 5(23), 116-125.  
ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online)
- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003) *By Any Other Name: American Perspectives on Workplace Bullying*. In: Einarsen, E., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C., Eds., *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Taylor & Francis, New York: 31-36.
- Keashly, L. (1998). "Emotional abuse in the workplace". *Journal of Emotional Abuse*, 1, 85-117.
- Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L. M. (1994). "Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation". *Violence and Victims*, 9, 341-357.
- Lee, Deborah (2000). "An analysis of workplace bullying in the UK". *Personnel Review*, 20(5), 593 - 610.
- Lewis, S. E. (2006). "Recognition of Workplace Bullying: A Qualitative Study of Women Targets in the Public Sector". *Journal of Community & Applied Social Psychology*. 16, 119-135.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996b). "The content and development of bullying at work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (5), 165-184.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and psychological terror at workplaces". *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and psychological terror at workplaces". *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). "The content and development of mobbing at work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. from: <http://www.choixdecARRIERE.com/pdf/6573/2010/Leymann1996.pdf>.
- Leymann, H. & ve Gustafsson, A. (1996). "Mobbing at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Lorenz, K. (1991). *Hier bin ich-wo bist Du? Ethologie der grauganz [Here I am- where are you? The behavior of geese]*(New edition). Munchen: Piper.
- Meglich-Sespico, P., Faley, R. H. & Knapp, Deborah, E. (2007). "Relief and Redress for Targets of Workplace Bullying". *Employ Respons Rights Journal*. 19, 31-43.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/ bullying an Arbeitsplatz [Mobbing/bullying at the work place]*. Munchen: Rainer Hampp Verlag.
- Olafsen, R., Normark, O. & Viemerö, V. (2000). *Bully/victim problems and coping with stress in school among 10- to 12-year-old pupils in Åland*. Finland,: *Aggressive Behavior*, 26, 57-65.
- Olweus, D. (1994). *Bullying at school: Long-term outcomes for the victims and an effective school-based intervention program*. In L. R. Huesmann (Ed.), *Aggressive behavior: Current perspectives (97-130)*. New York: Plenum.
- Painter, K. (1991). *Wife rape, marriage and the law: Survey report:Key findings and recommendations*. Manchester: Faculty and Economic and Social Studies. University of Manchester.
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying." *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Tepper, B. J. (2000). "Consequences of abusive supervision". *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Thylefors, I. (1987). *Syndbockar. Om utstö'tning och mobbning I arbetslivet*. Stocholm, Natur och Kultur.
- Vartia, M. (1996). "The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Vartia, M. (2001). "Consequences of workplace bullying with respect to the

- well-being of its targets and the observers of bullying". *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(1), 63-69.  
<http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.588>.
- Vartia, MA-L. (2001). "Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying". *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*. 27(1), 63-69.
- Wilson, C. B. (1991). "U.S. businesses suffer from workplace trauma". *Personnel Journal*, 70, 47-50.
- Zapf, D. (1999). "Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work". *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- Zapf, D., Carmen, K. & Kulla, M. (1996). "On the relationship between mobbing factors, job content, social work environment, and health outcomes". *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5(2), 215-237.